



Les compétences des usagers du service social

Ingrid Dromard-Fouchecourt

► To cite this version:

| Ingrid Dromard-Fouchecourt. Les compétences des usagers du service social. 2014. hal-01010461v2

HAL Id: hal-01010461

<https://hal.science/hal-01010461v2>

Preprint submitted on 3 Jul 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Ingrid DROMARD-FOUCHECOURT

- Doctorante en philosophie à l'Institut d'Ergologie, Université Aix Marseille. Centre d'Epistémologie et d'Ergologie Comparatives (CEPERC) / CNRS
- Chargée de mission à la Caisse d'Allocations Familiales des Bouches du Rhône. Secteur d'Ingénierie Sociale

Les compétences des usagers du service social

Les ateliers territoriaux organisés le 18 avril 2014 à Aix-en-Provence dans le cadre des Assises territoriales du travail social questionnaient la place de l'usager dans l'intervention sociale. Lorsque l'on évoque « la place » de l'usager dans le travail social, on sous-entend qu'il occupe une position au sein de celui-ci. Effectivement, il ne peut y avoir travail social sans interactions humaines, a fortiori un aidant et un aidé. Cette place peut-être laissée, proposée, suggérée, ou pas. Cependant, en partant du principe que celle-ci existe belle et bien, la lui laisser c'est lui reconnaître des compétences.

Justement, un des ateliers du jour concernait la compétence des usagers. Ce titre posé telle une affirmation nous renvoie cependant à deux hypothèses : les usagers ont des compétences. Il y a des compétences spécifiques aux usagers. De ce fait qu'est ce qu'une compétence ? Qu'est ce qu'un usager ?

Le dictionnaire définit la compétence comme étant une « *connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières* ». Énoncée ainsi, une compétence serait donc une ressource intérieure, endogène au sujet humain, à l'individu lui permettant d'agir d'une façon en fonction d'une situation donnée, celle-ci étant admise comme convenable. Mais par qui est-elle reconnue convenable ? Par le sujet lui-même ou par autrui ? Pour qui est-elle reconnue convenable pour le sujet lui-même ou pour autrui ?

Le dictionnaire définit l'usager comme titulaire d'un droit réel d'usage en référence au code civil. Il est également une personne qui utilise. L'usager est donc un utilisateur. Ce qui peut laisser sous entendre que ce dont il fait l'usage est prêt à être employé. Que ce qu'il utilise a été pensé pour lui avant lui. Que c'est une action descendante et exogène.

Au travers de l'expression orale, dans le parlé, il est impossible de différencier le nom de l'adjectif. Or, ce dernier qualifie le nom présupposé comme ayant été longtemps en usage. Qu'il a été utilisé et non utilisateur. Ce n'est pas un sujet, mais un objet.

L'emploi verbal du nom « usager » convoque ainsi dans l'imaginaire du concerné ou de l'émetteur soit un titre, une appellation, soit une caractéristique exprimant une qualité ou un rapport.

Cependant pour le sujet qui nous intéresse, nous savons par l'intitulé du titre qu'il est ici question d'un sujet. Un sujet humain, titulaire à la fois d'un droit d'usage et d'un droit d'appréciation, d'une possibilité d'agir selon des connaissances acquises. Pour éviter toute fausse interprétation, cet usager nous choisirons de le nommer personne accompagnée.

Revenons à présent sur l'objet de cet écrit. Si son titre énonce la thématique d'un atelier de réflexion, c'est que cette affirmation est en fait un questionnement. Nous le reformulons de la façon suivante : Comment valoriser les compétences des personnes accompagnées ?

Maintenant comme hier, l'exercice du travail social est constitutif d'une rencontre. La rencontre de deux individus humains empreints de normes et de valeurs, de deux activités humaines. L'activité est ici comprise comme une expérience des normes, « *expérience active du « corps soi » qui s'active au travers d'une infinité de normes* » (Durrive, Sierre 2014). L'expérimentation, Georges Canguilhem la caractérise comme une épreuve sensible, une « *épreuve au sens affectif du terme*¹ » (Canguilhem 2003). L'épreuve peut être considérée ici comme une affliction, une traversée de soi par soi difficile. Mais l'épreuve peut être aussi retenue comme ce qui permet de juger d'apprécier la valeur d'une idée, d'un fait, d'une personne². Expérimenter la norme c'est la ressentir au plus intime de soi, l'endurer. Canguilhem conjoint à l'épreuve l'adjectif sensible. Il s'agit donc d'un ressenti sensationnellement perceptible. L'expérience est alors une affaire d'affects. Du latin « affectus », être affecté ou affecter

¹ Canguilhem G., 2003, *Le normal et le pathologique*, Paris, Presses Universitaires de France. Page 131.

² Dictionnaire Le Petit Robert 1993

c'est toucher quelqu'un par une impression, une action sur l'organisme ou le psychisme. C'est faire bouger les lignes des certitudes et provoquer du désordre intérieur. Ainsi, nous pouvons prétendre que l'activité en travail social est une rencontre intersubjective qui procède en elle-même à un travail. Un travail de soi par soi, de soi par l'autre et pour l'autre au travers de l'expérimentation des normes.

L'expérience des normes caractérise notre quotidien, la vie de tout vivant. À ce titre, la vie n'est absolument pas prédictible puisque la rencontre peut être fortuite. Elle fait face au réel et ce faire face est contraignant. Il est une épreuve. Or, vivre nous dit Canguilhem, « *c'est préférer et exclure*³ », c'est être en polarité, en mouvement permanent. La vie, ajoute-t-il, est « *un débat ou explication avec un milieu*⁴ ». La vie est initiative et créativité singulière parce qu'elle fait face aux infidélités du milieu, à son inconstance, à son imprédictibilité. Le milieu dans lequel nous évoluons nous affecte donc inéluctablement parce qu'il contraint à la mobilisation. Être affecté, c'est reconsidérer le milieu pour le renormaliser, le singulariser au travers de ses propres normes. Vivre est, de ce fait, une activité normative. L'individu humain est un être normatif par besoin vital. La santé poursuit Canguilhem « *est une façon d'aborder l'existence en se sentant non seulement possesseur ou porteur mais aussi au besoin créateur de valeur, instaurateur de normes vitales*⁵ ». Pour être en santé, chacun d'entre nous a donc besoin d'être en possession de ses capacités normatives. Être normatif, c'est pouvoir porter un jugement d'évaluation sur le milieu. C'est une compétence conformément à la définition donnée par le dictionnaire.

Pour Yves Schwartz, « *être compétent, c'est tirer parti de l'environnement, gérer des rapports d'anticipation et de rencontres en fonction de valeurs*⁶ ». La compétence est donc bien l'agir, la capacité de l'individu à adapter le milieu fait de lois, de normes antécédentes, à qui il est et à ce qu'il vit dans l'inédit, en fonction de ses valeurs. Il va s'ajuster au milieu pour en faire son propre milieu, il en fait sa norme, il le renormalise. La compétence est alors singulière et subjective. Elle est une ressource intérieure, endogène au sujet humain, à l'individu lui permettant d'agir d'une façon en fonction d'une situation donnée, celle-ci étant admise par lui, comme convenable pour lui-même.

Pour illustrer ces données théoriques prenons l'exemple d'un individu en situation de travail. Sa compétence ne sera pas d'appliquer mécaniquement son prescrit, les procédures qui lui ont été transmises, les lois qu'il peut être tenu d'appliquer. Mais au contraire, sa compétence sera de pouvoir donner corps à son prescrit, de le réaliser en fonction des variations humaines et matérielles, de l'adapter à la réalité, à l'inédit et à l'imprévu. Être compétent c'est être normatif c'est être capable d'instituer de nouvelles normes, de tordre la procédure. Ainsi, la compétence ou les compétences des personnes accompagnées pourraient être définies comme étant une ou des capacités normatives, capacité d'appropriation des normes mouvantes du milieu dans lequel il évolue. Être capable de tordre les normes pour les adapter à son milieu, à sa manière de vivre en santé.

Lorsque le demandeur consulte le travailleur social, c'est qu'il est confronté à une ou plusieurs problématiques qui le freinent dans son « *allure de vie* » (Canguilhem 2009). Cette allure de vie de nous dit Canguilhem, « *caractérisée par un ensemble de réactions privilégiées est celle dans laquelle le vivant répond le mieux aux exigences de son ambiance, vit en harmonie avec son milieu, celle qui comporte le plus d'ordre et de stabilité, le moins d'hésitation, de désarroi, de réactions catastrophiques*⁷.

Lorsqu'un individu se présente face au travailleur social, il n'y arrive plus, il se trouve gêné dans sa renormalisation. Il rencontre des difficultés face à l'inédit d'aujourd'hui, malgré ses expériences et renormalisations antécédentes. Ainsi, le demandeur est en difficulté non par défaut, insuffisance de normes, mais par incapacité à être normatif. Les problématiques qu'ils rencontrent l'affaiblissent dans son processus de renormalisation.

³ Canguilhem G., 2003, Op.cit. Page 84

⁴ Canguilhem G., 2003, Op.cit. Page 131

⁵ Canguilhem G., 2003, Op.cit. Page 134

⁶ Schwartz Y. et Durrieu L., 2009, *Travail et Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*, Toulouse, Octarès Editions. Page 85

⁷ Canguilhem G., 2003, Op.cit. Page 121

Ce qui est attendu du travailleur social, ce n'est donc pas l'injonction de normes supplémentaires visant la réadaptation, rééducation, l'adhérence aux normes sociales idéales qui ne vont qu'accentuer son affaiblissement tout en l'incitant à la passivité. Ce qui est attendu du travailleur social serait plutôt l'accompagnement à la réappropriation des capacités normatives du demandeur. Il s'agirait donc dans l'exercice du travail social de permettre à l'autre de retrouver ses capacités normatives pour qu'il puisse s'ajuster à la norme en fonction de ses possibilités, en conformité avec les valeurs qu'il reconnaît, tout en l'assurant d'un soutien dans l'acquisition des appuis nécessaires à son autonomie. L'aider à dépasser ses difficultés avec des outils techniques, des données informatives, des actes factuels qu'il pourra s'approprier pour reproduire seul et non simplement en faire usage. Formaliser, conscientiser son jugement sur le milieu pour le renormaliser constituent les compétences de la personne accompagnée.

Références Bibliographiques

- CANGUILHEM Georges : *Ecrits sur la médecine*. Paris. Editions du Seuil, 2002
- CANGUILHEM Georges : *Le normal et le pathologique*, Paris. Presses Universitaires de France, 9^{ème} édition « quadriges ». 2003.
- CASTEL Robert. *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris. Editions Gallimard. 1999.
- SCHWARTZ Yves et DURRIVE Louis : *Travail et Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse. Octarès Editions, réimpression 2009.
- SCHWARTZ Yves et DURRIVE Louis : *L'activité en dialogues : entretiens sur l'activité humaine (II)*. Toulouse. Octarès Editions, 2009.